

BAB I

PENDAHULUAN

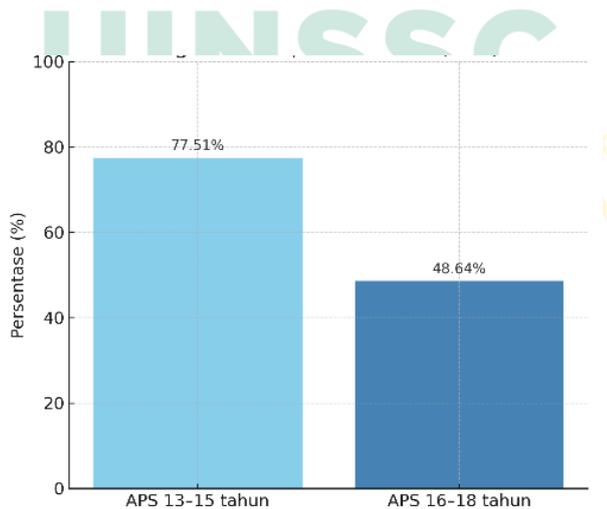
A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional dan investasi jangka panjang dalam membentuk kualitas sumber daya manusia yang unggul. Pemerintah Indonesia dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 menekankan pentingnya peningkatan kualitas pendidikan sebagai prioritas utama pembangunan nasional (Bappenas, 2020). Salah satu indikator utama dalam pendidikan adalah kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Tabel 1. 1 Angka Partisipasi Sekolah (APS) pada Kelompok Usia 13–15 dan 16–18 Tahun di Indonesia Tahun 2023

Indikator Pendidikan	Nilai (%)
Angka Partisipasi Sekolah (APS) 13–15 tahun	77,51
Angka Partisipasi Sekolah (APS) 16–18 tahun	48,64

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2023.



Sumber: BPS, 2023.

Gambar 1. 1 Grafik Perbandingan Angka Partisipasi Sekolah (APS) Tahun 2023

Tabel 1.1 menunjukkan Angka Partisipasi Sekolah (APS) pada kelompok usia 13–15 dan 16–18 tahun di Indonesia pada tahun 2023. APS untuk kelompok usia 13–15 tahun (jenjang SMP) adalah 77,51%, sementara APS untuk kelompok usia 16–18 tahun (jenjang SMA) adalah 48,64%. Tabel dan Grafik di atas menunjukkan bahwa meskipun partisipasi pendidikan di tingkat SMP cukup tinggi, ada penurunan yang signifikan pada jenjang SMA, yang mencerminkan tantangan dalam mempertahankan siswa di tingkat menengah atas. Data ini juga menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pendidikan perlu lebih difokuskan pada jenjang SMA, yang menjadi titik penting bagi kelanjutan pendidikan di tingkat yang lebih tinggi (BPS, 2023).

Dalam ranah pendidikan Islam terpadu, keberhasilan lembaga tidak hanya ditentukan oleh capaian akademik semata, tetapi juga oleh tingkat kepuasan peserta didik terhadap pengalaman belajar mereka. Hal ini menjadi penting mengingat jumlah lembaga pendidikan Islam terpadu di Indonesia telah berkembang pesat. Berdasarkan data Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT) Indonesia, tercatat hingga tahun 2018 terdapat total 2.211 sekolah Islam terpadu yang tersebar di berbagai jenjang pendidikan, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2 Distribusi Jumlah Sekolah Islam Terpadu (SIT) Berdasarkan Jenjang di Indonesia

Jenjang Pendidikan	Jumlah Sekolah
TKIT/PAUD IT	899
SDIT	867
SMPIT	362
SMAIT/SMKIT	83
Total	2.211

Sumber: JSIT Indonesia (2018)

Kepuasan siswa menjadi indikator penting karena siswa merupakan pelanggan utama dalam sistem pendidikan. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh

kualitas layanan yang diterima, serta efektivitas proses internal yang terjadi di sekolah, baik dalam aspek akademik, manajerial, maupun administratif (Ikram et al., 2025; Kemdikbud, 2023).

Hasil studi oleh Leem (2025) dalam *Frontiers in Psychology* menekankan bahwa layanan pendidikan yang berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan loyalitas siswa dan kepercayaan publik terhadap institusi pendidikan. Meskipun faktor eksternal seperti ekonomi dan kompetitor baru turut memengaruhi, evaluasi internal tetap penting. Menurut Qingyan et al. (2023) dan Fadholi et al. (2025), indikator kepuasan siswa meliputi kualitas pengajaran, hubungan sosial, manajemen administrasi, fasilitas, dan budaya sekolah. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan siswa harus dilakukan secara menyeluruh.

Kepuasan siswa terhadap pendidikan di Indonesia menunjukkan variasi yang signifikan tergantung pada aspek yang dievaluasi dan tingkat pendidikan yang diukur. Berdasarkan berbagai studi, tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan berkisar antara 59,7% hingga 82%, dengan sebagian besar berada pada kategori "tinggi". Kepuasan terhadap sarana dan prasarana sekolah juga menunjukkan hasil yang serupa, dengan 65,3% siswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi (Siminto et al., 2024).

Penelitian di tingkat SMP menunjukkan hasil yang bervariasi. Misalnya, survei di SMP Negeri 1 Gedung Surian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa berada pada kategori "cukup puas" dengan nilai CSI sebesar 72%, namun analisis lebih lanjut mengidentifikasi bahwa toilet dan kantin menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah (Handika & Yudhistira, 2025).

Sebaliknya, survei di SMP IT Harapan Umat Ngawi menunjukkan hasil yang lebih positif, dengan 59,7% siswa menyatakan kepuasan tinggi terhadap layanan pembelajaran, sementara 65,3% siswa menyatakan kepuasan tinggi terhadap sarana belajar (Mauludin et al., 2024). Namun, penelitian di SMA Swasta Bani Adam AS menunjukkan bahwa 43% siswa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan hanya 22,5% yang merasa puas (Tanjung et al., 2023).

Di sisi lain, laporan Kemdikbud (2023) menunjukkan bahwa dampak pasca-pandemi COVID-19 masih berpengaruh terhadap motivasi belajar dan persepsi siswa terhadap efektivitas pembelajaran di sekolah. Berdasarkan laporan UNICEF Indonesia (2021), pandemi COVID-19 menyebabkan berbagai tantangan signifikan terhadap pembelajaran anak-anak di Indonesia, sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. 3 Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Pembelajaran Anak di Indonesia

Dampak Utama	Keterangan
Jumlah anak terdampak	80 juta anak dan remaja
Ketertinggalan pembelajaran	Signifikan, terutama di daerah dengan akses terbatas
Penurunan kemampuan membaca	Kenaikan persentase murid kelas awal yang tidak dapat membaca
Penutupan sekolah	Berkepanjangan, memengaruhi proses belajar-mengajar
Kesenjangan digital	Meningkat, terutama di daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal)

Sumber : UNICEF Indonesia, 2021.

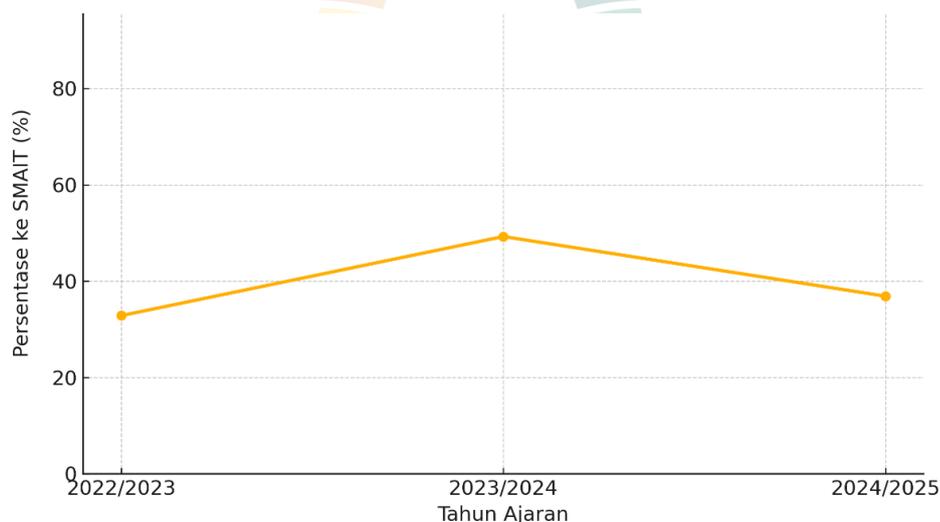
Dalam konteks lokal, SMPIT Al-Multazam sebagai bagian dari Yayasan Al-Multazam Husnul Khotimah Kuningan merupakan lembaga pendidikan Islam terpadu yang menerapkan kurikulum nasional yang diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam dan program penguatan karakter. Namun, berbagai dinamika yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tantangan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan dan proses internal masih menjadi fokus utama perbaikan .

Berdasarkan data internal, terdapat kecenderungan fluktuatif pada jumlah siswa SMPIT dan siswa kelas IX yang melanjutkan ke jenjang SMAIT Al-Multazam dalam satu yayasan, yang dapat mencerminkan loyalitas siswa terhadap lembaga. Data berikut menunjukkan jumlah dan persentase siswa lulusan kelas 9 SMPIT Al-Multazam yang melanjutkan ke SMAIT Al-Multazam dalam tiga tahun terakhir:

Tabel 1. 4 Data Siswa SMPIT Al-Multazam yang Melanjutkan ke SMAIT

Tahun Ajaran	Siswa Kelas 7	Siswa Kelas 8	Siswa Kelas 9	Lulusan Kelas 9	Melanjutkan ke SMAIT	Persentase ke SMAIT (%)
2022/2023	152	138	201	201	66	32,84
2023/2024	181	142	136	136	67	49,26
2024/2025	146	178	141	141	52	36,88

Sumber: Data internal SMPIT Al-Multazam, 2024



Sumber: Data internal SMPIT Al-Multazam, 2024.

Gambar 1. 2 Tren Persentase Siswa SMPIT yang Melanjutkan ke SMAIT

Tren tersebut menunjukkan bahwa meskipun sempat mengalami peningkatan pada tahun ajaran 2023/2024, namun pada tahun ajaran berikutnya kembali menurun. Selama tiga tahun terakhir, rata-rata persentase siswa yang melanjutkan ke SMAIT belum mencapai 50%, dan ini menjadi sinyal penting bagi sekolah untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan

dan loyalitas siswa.

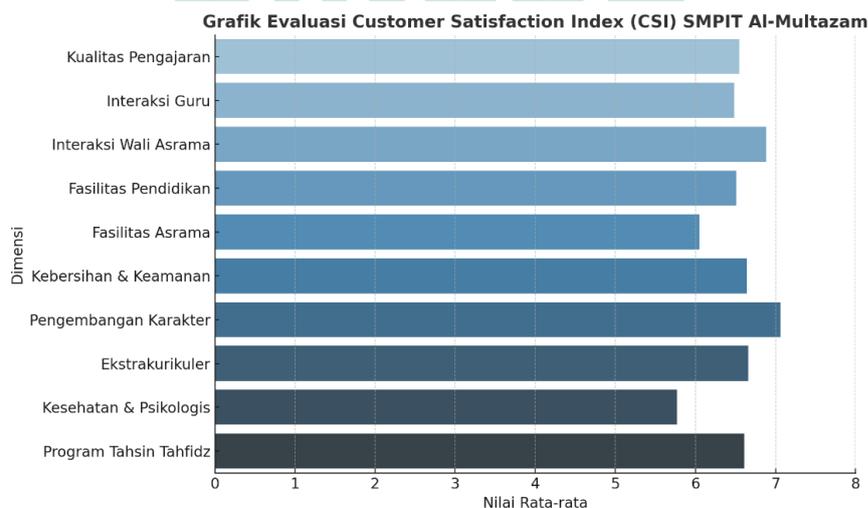
Data ini diperkuat oleh hasil survei internal yang dilakukan oleh Divisi Litbang Yayasan Pendidikan Islam (YPI) Al-Multazam Husnul Khotimah terhadap seluruh jenjang kelas di SMPIT Al-Multazam, yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan siswa (Customer Satisfaction Index/CSI) berada pada angka 65,21, yang jika dikonversi ke dalam skala 100 menjadi 72,45%, dan dikategorikan sebagai “memuaskan”. Ringkasan evaluasi CSI per dimensi ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 5 Hasil Evaluasi *Customer Satisfaction Index (CSI)* SMPIT Al-Multazam

Dimensi	Nilai Rata-rata	Keterangan
Kualitas Pengajaran	6,55	Baik
Interaksi dan Komunikasi Guru	6,48	Baik
Interaksi dan Komunikasi Wali Asrama	6,88	Baik
Fasilitas Pendidikan	6,51	Baik
Fasilitas Asrama	6,05	Baik
Kebersihan dan Keamanan Lingkungan	6,64	Baik
Pengembangan Karakter dan Moral	7,06	Baik
Aktivitas Ekstrakurikuler	6,66	Baik
Kesehatan dan Dukungan Psikologis	5,77	Baik
Program Tahsin Tahfidz Al-Qur'an	6,61	Baik

Skor Akhir CSI: 65,21 → 72,45% (kategori Memuaskan)

Sumber: Survei Internal Divisi Litbang YPI Al-Multazam, 2024.



Gambar 1. 3 Grafik Evaluasi *Customer Satisfaction Index (CSI)* SMPIT Al-Multazam

Hasil ini menunjukkan bahwa beberapa aspek unggulan di SMPIT Al-Multazam berada pada dimensi pengembangan karakter, kebersihan lingkungan, dan program tahfidz. Namun demikian, aspek seperti fasilitas asrama, komunikasi guru, dan layanan dukungan psikologis mendapatkan skor yang relatif lebih rendah. Kondisi ini perlu menjadi perhatian utama dalam evaluasi kualitas layanan pendidikan secara komprehensif, terutama pada sisi non-akademik, mengingat aspek tersebut memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas siswa.

Berdasarkan fenomena yang ada, penelitian ini relevan untuk dilakukan guna mengevaluasi secara empiris pengaruh kualitas layanan dan efektivitas proses internal terhadap kepuasan siswa, khususnya siswa kelas IX yang telah menyelesaikan seluruh rangkaian pendidikan di SMPIT Al-Multazam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang berguna bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan serta tata kelola internalnya, sehingga dapat mendorong peningkatan kepuasan siswa sekaligus memperkuat loyalitas mereka terhadap lembaga pendidikan.

Penelitian sebelumnya cenderung menggunakan satu pendekatan atau model tunggal, seperti SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan atau Balanced Scorecard untuk menilai efektivitas manajemen internal. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian simultan kedua model tersebut, memberikan pemahaman lebih holistik mengenai hubungan kualitas layanan dan proses internal terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini juga unik dalam konteksnya, yaitu SMPIT berbasis boarding school di Kuningan, Jawa Barat, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Model

SERVQUAL digunakan untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sedangkan Balanced Scorecard mengevaluasi efektivitas proses internal yang mencakup manajemen akademik, administrasi pendidikan, sistem informasi dan komunikasi, serta evaluasi dan pengambilan keputusan. Penggabungan kedua model ini diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara kualitas layanan dan proses internal terhadap kepuasan siswa di SMPIT berbasis boarding school. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan baik secara praktis maupun teoretis bagi pengelola sekolah Islam terpadu berasrama dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan tata kelola internal secara terintegrasi..

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah yang menjadi fokus penelitian ini, antara lain:

- a. Terjadi fluktuasi jumlah siswa yang melanjutkan ke jenjang SMAIT di lingkungan SMPIT Al-Multazam, yang menunjukkan adanya penurunan loyalitas siswa terhadap lembaga pendidikan.
- b. Kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam aspek non-akademik seperti fasilitas asrama dan dukungan psikologis, belum optimal, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan siswa.
- c. Efektivitas proses internal di SMPIT Al-Multazam, termasuk manajemen akademik dan sistem administrasi, belum diketahui secara pasti dampaknya terhadap kepuasan siswa.

- d. Belum adanya data empiris yang komprehensif mengenai pengaruh kualitas layanan dan efektivitas proses internal secara bersamaan terhadap kepuasan siswa, terutama pada siswa kelas 9 yang menjadi fokus penelitian.
- e. Minimnya kajian yang mengkaji hubungan variabel tersebut dalam konteks sekolah Islam Terpadu, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut.

2. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan keterbatasan ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada siswa kelas 9 SMPIT Al-Multazam Kuningan.
- b. Variabel yang diteliti adalah kualitas layanan dan efektivitas proses internal sebagai variabel bebas, serta kepuasan siswa sebagai variabel terikat.
- c. Penelitian hanya mengkaji pengaruh variabel-variabel tersebut berdasarkan persepsi siswa melalui instrumen survei yang telah disusun.
- d. Penelitian ini tidak mencakup faktor eksternal lain seperti pengaruh ekonomi, kebijakan pemerintah, atau faktor sosial di luar lingkungan sekolah.

3. Rumusan Masalah

Merujuk pada identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan?
- b. Bagaimanakah pengaruh efektivitas proses internal terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan?
- c. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan dan efektivitas proses internal secara simultan terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas proses internal terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas layanan dan efektivitas proses internal terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al-Multazam Kuningan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan teori kualitas layanan, efektivitas proses internal, dan kepuasan siswa khususnya pada konteks sekolah Islam Terpadu. Temuan empiris dalam penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur akademik tentang manajemen mutu pendidikan dan peran kepuasan siswa sebagai indikator penting dalam evaluasi kinerja sekolah.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan evaluasi bagi SMPIT Al-Multazam Kuningan dalam meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas proses internal demi meningkatkan kepuasan siswa.
- b. Sebagai referensi bagi institusi pendidikan Islam terpadu lainnya dalam mengembangkan strategi peningkatan mutu pendidikan.
- c. Memberikan masukan bagi pembuat kebijakan di lingkungan sekolah terkait pengelolaan kualitas layanan dan proses internal.

